

慈济慈善事业基金会 个案关怀扶助实施细则

第一条 宗旨

慈济慈善事业基金会(以下简称“本基金会”),以无私大爱为信念,从事济贫教富之工作,关怀社区鳏寡孤独废疾者,期令皆有所养,亦使老者有所终、壮者有所用、幼者有所长,故提供各项慈善补助给予个人或家庭,以扶困、助学等方式拔苦予乐,令生活安稳,逐步走出困顿、自力更生。为达此目标,本基金会特订定个案关怀扶助实施细则。

第二条 关怀扶助原则

- 一、以“感恩、尊重、爱”为慈善关怀之核心精神。
- 二、秉持全心、全人、全家、全程之关怀理念,与直接、重点、尊重、及时、务实之服务原则进行关怀扶助。
- 三、依关怀扶助家庭实际需求,经个案研讨共识,决议予以长期济助、居家关怀、急难补助、助学补助、环境改善等扶助,并依行政程序完成审核。

第三条 服务对象

经评估需关怀扶助之家庭或个人,包括但不限于低保户、五保户、困境儿童,家庭经济较困难之重病患者、独居长者等,以及受重大意外事件影响的个人及家庭。

第四条 关怀扶助作业流程

- 一、个案提报:需关怀扶助者,可由本人、家属、慈济志工、社会大众及机构转介,透过电话、信函、网络电子邮件等方式提报,或亲至本基金会提报(如附件一《提报个案申请表》)。
- 二、接案评估:登记提报信息后,依据个案提报所属地区就近之人力、承接能力评估是否可落实访视关怀。
- 三、访视关怀:经初步评估、可落实访视关怀的个案,依所属地区组成访视小组,在接案后进行访视关怀,有急迫性个案立即启动进行,偏远地区个案视交通状况调整(如附件二《个案资料表》)。

- 四、个案研讨：初次访视关怀后，访视小组登记详细个案信息、提交访视记录，于当区个案研讨会讨论，对拟开案关怀的家庭评估案家需求和相关帮扶方案。
- 五、需求评估及协助计划：经个案研讨会议，依案家情况综合评估给予居家关怀、经济资助、环境改善或支持性活动等扶助，扶助方案提呈本基金会核可后执行。
- 六、个案关怀与复查评估：开案后，视地理距离远近，访视小组定期/不定期访视关怀，定期复查评估，依案家实际异动情形及时评估调整扶助方案。调整的扶助方案在当区个案研讨会讨论共识并提呈本基金会核可后执行。
- 七、个案资料：访视小组关怀了解的案家讯息、每次访视关怀后应填写《个案资料表》，记录访视情况、案家经济状况或精神面貌变化、家庭成员重大异动、访视小组复查评估共识等讯息。各区访视团队应定期汇整，提交基金会项目处。
- 八、结案：当个案发生以下情况时，可评估结案：如独居案主去世、案家因故失去联络、致困因素得以解决等。如个案家庭因故返贫或发生其他致困原因，经评估可重新开案。

第五条 关怀扶助

- 一、居家关怀：提供全人、全家、全程关怀，定期居家访视，陪伴案主与家属面对困境，给予心灵关怀，鼓励自立成长，协助了解相关社会资源、协助改善社会关系等。
- 二、经济资助：提供全人、全家、全程关怀，定期居家访视，按户为单位，综合评估案家经济情况、亲友资源、社会资源等及时提供生活补助、急难补助、物资补助、医疗补助、助学补助等各项扶助。
 - （一）生活补助：对长期生活困难的家庭，根据其解决衣食住行等基本生活需求予以扶助。
 - （二）急难补助：对遭遇因病、天灾、重大事故、短期失业等突发事件冲击影响生活的家庭，评估予以一次性急难补助，包括：急难慰问金、急难补助金等。
 - （三）必要的生活物资补助。
 - （四）医疗补助：对遭受疾病困扰的弱势家庭，经审慎评估后适当予以医疗补助，包括：诊疗费、医药费、手术费、护理护工费、医疗器材、医疗耗材费、辅具及其他因医疗产生相关费用；对经济困难的家庭资助其缴交居民基本医疗保险费。

(五) 助学补助：务实补助弱势家庭成员因就学所产生的相关费用。包含学杂费、住宿费、在校生活费、交通费、学习用品等。

三、环境改善：协助与带动弱势家庭改善家居环境，包括环境整理、房屋修缮、无障碍设施及其他必要安全设备等。

四、支持性活动：视弱势家庭需求、社区资源与人力资源等情形，举办寒冬送暖、节庆关怀、家庭联谊等各项活动，协助弱势家庭建立和改善社会关系，融入社会，家庭增能。

第六条 个案经济资助的作业流程

一、访视小组一般应亲手将补助金交至案家，并请其在《收据》上签收（收据格式见附件三）。特殊情况下，可通过银行转账方式，并保留相关转账凭据。

二、经济资助的核销按照财务制度关于慈善个案与备用金使用与核销办法进行。

第七条 个案资料与隐私保护

一、个案资料信息是本基金会重要保存资料，本基金会遵守国家法律相关规定，充分尊重并保护个案隐私。

二、为了对社会产生良善影响，本基金会可通过微信、月刊等方式分享案家命运改变、自立自强、坚强乐观的故事，但应该征得当事人的同意。涉及未成年人的照片和姓名等，应进行特殊的处理。

第八条 志工健康与安全

慈济志工在进行个案关怀扶助时，应注意保护自身健康与安全，不宜单独前往案家。在进入传染病患者家庭时，应做好严格的防范措施。在进入有暴力倾向的精神障碍患者家庭或特殊家庭时，应有其直系亲属在场，必要时邀请社区及相关机构工作人员陪同。

第九条 经费来源及预算

自本基金会接受的捐助款项依编列之年度预算项目支出。

第十条 附则

本实施细则经理事长 2016 年 12 月 27 日同意后开始实行。

理事长 2021 年 12 月 17 日同意第一次修订。

【附件及表单】:

附件一 提报个案申请表（略）

附件二 个案资料表（略）

附件三 收据（略）